便宜！ 简单！ 方便！

复合代理驾驶系统

Unicall®/复合代理

用户说明书

(株)韩国MUTALTECH

目录

1. Unicall/复合代理 …… 2

1.1 服务方式 …… 2

1.2 使用环境 …… 4

1.3 售后服务 …… 4

2. 安装 …… 6

2.1 呼叫中心程序安装 …… 6

2.2 管理中心程序安装 …… 10

2.3 来电显示器安装 …… 14

2.4 重新安装 …… 14

3. 开始 …… 20

3.1 基本画面 …… 20

3.2 开始 …… 21

3.3设置 …… 21

4. 使用 …… 23

4.1 通话 …… 23

4.2 客户管理 …… 24

4.3 接收管理 …… 26

4.4 销售及营业管理 …… 30

4.5 附加功能 …… 31

5. 管理中心 …… 36

5.1 经营管理中心 …… 36

5.2 使用手机 …… 38

1. 关于Unicall/复合代理的说明

所谓对于Unicall/复合代理，以多种效率的功能可以改善用户服务，以简单，方便的运营方式管理客户，接收，销售，营业等业务。

1.1 服务方式

① Unicall/复合代理的特性

Unicall/复合代理是专门完成对全地区及跨地区代理驾驶中心管理代理驾驶系统，由呼叫中心和管理中心构成。以去电显示器和手机互联网为基础，提供便宜和必要的功能和服务，自行运营呼叫中心和管理中心，不必另行交付服务器费用。

能顺利进行接收代理驾驶，能分离督促电话和重复接收电话，由分析代理驾驶员的电话，可以更有效地调车。同时，不连接PDA和GPS，只用手机从而减轻业主和司机两方的负担。

◆ 功能和优点

Unicall/复合代理，除了全地区及跨地区代理驾驶程序外，同时还具有客户管理程序的多种有效的功能，能改善对客户的服务，可以简单方便管理客户，接收，销售，营业等业务。

•手机互联网：　呼叫中心用互联网及时给驾驶员提供呼叫代理驾驶的客户情况，也包括驾驶员如果从手机中选择该客户，别的驾驶员就不能选择该客户的功能。

• 保安功能：客户给驾驶员提供密码，以便确认相互身份，以保证驾驶员安全驾驶，防止被别的驾驶员抢走客户的功能。

•用户功能:客户信息显示，新客户注册，现存客户信息管理及各种条件搜索客户的功能。

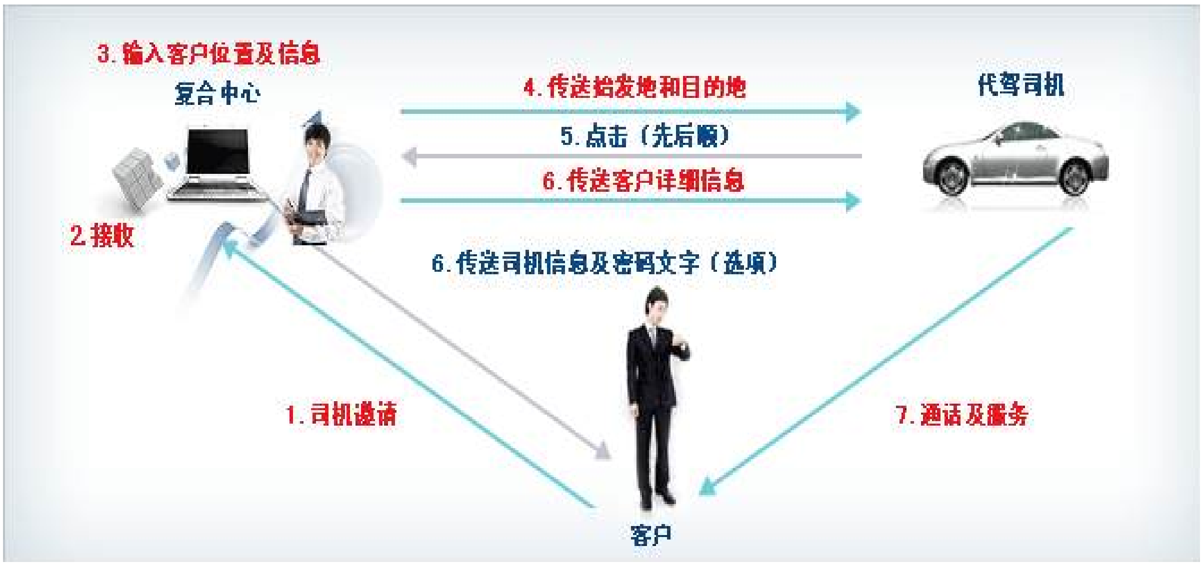
•接收功能： 能迅速有效地处理客户的电话预约，管理从接收到调车以及事后的功能及显示的功能。

•销售功能： 包括销售特点及按时间分类的详细销售量和销售额的显示和管理功能。

• 营业功能：包括分析客户信息，销售形态及预约的特性，有效地管理营业。

◆ 系统构成

Unicall/复合代理系统全部构成如下列图示



*复合中心由一个管理中心和一个以上的呼叫中心组成。

② 产品包装

打开包装箱子，确认产品构成是否与下列一致，外观上有没有损坏。

	产品构成
联合代理	程序CD:一个 发件人指示器:一个 RJ116P2C电话线:4个 USB电缆A-B:1个 说明书:1部

1.2 使用环境

① pc 环境

使用Unicall/复合代理需要如同下列环境。确认并核实各项栏目是否正确。

分类	基本规格	确认
CPU	Pentium 166MHZ 以上	
内存	64MB以上	
OS	Windows XP，7版	
互联网	有连接	

② 网络环境

为了顺利提供Unicall/复合代理的服务，要求使用固定的IP。

1.3 售后服务

(株)韩国mutaltech，为给客户提供最佳的售后服务作最大的努力。可以通过(株)韩国mutaltech 网址:(www．mutaltech．com)，电子邮件(webmaster@mutaltech．com)，电话，邮电等能享受到售后服务和客户支援。

◆ 使用疑问和技术支援

- Unicall/复合代理系统在使用过程中如有不清楚的事项，请先使用说明书。
- 参照(株)韩国mutaltech网址上的电子说明书，或者通过webmaster电子邮件提出问题，我们会及时给予答复。
- 其余事项可以利用电子邮件，电话，邮电等。

◆ 电子说明书

-为了能给客户提供更好的服务，我们可以根据客户的需求修改装在产品包装箱里的用户说明书的部分内容。
- 如果连接(株)韩国mutaltech网址上的电子说明书，您就会看到更新、更详细的Unicall/复合代理电子说明书。

2. 安装

顺序是“安装呼叫中心程序” ⇒ “安装管理中心程序”。

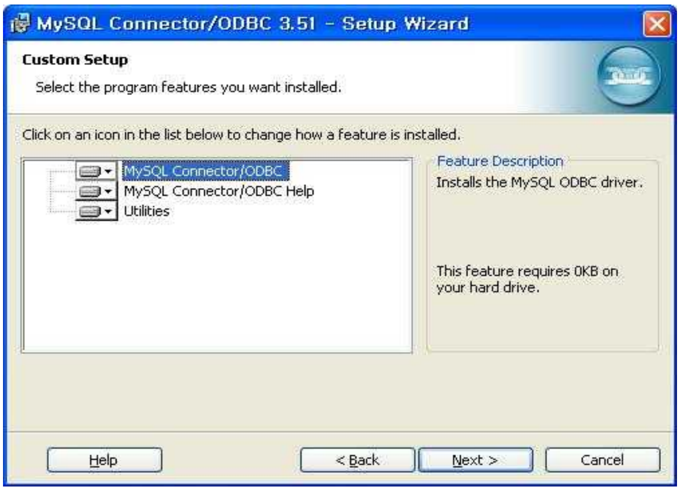
2.1 安装呼叫中心程序

Step 1 把程序CD盘放在CD-ROM里，画面上出现Setup时，点击‘呼叫 中心程序安装’就可以。

Step 2 开始安装。按＜Next＞按钮。

Step 3 按＜Next＞按钮。

Step 4　按＜Next＞按钮。



Step 5　按＜Install＞按钮。

Step 5 按＜Finishi＞按钮。

Step 6 按＜Next＞按钮。

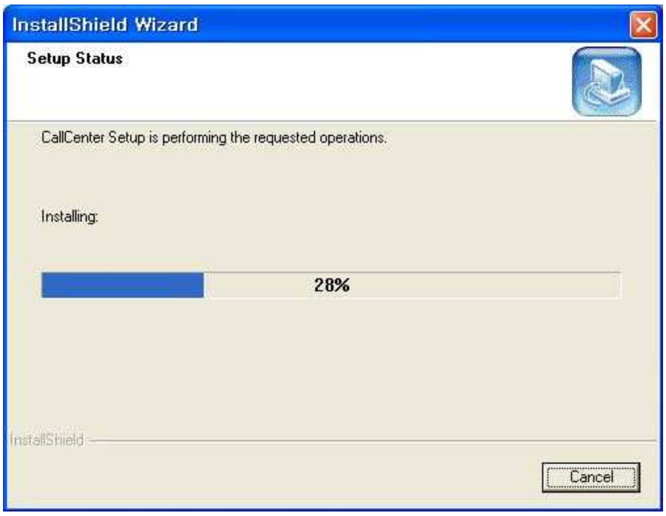
Step 7 输入用户名字和Unicall/复合代理的产品编号，再按＜ Next＞按钮。

注意 如用户名字或者产品编号出现错误，将会出现下列画面。

注意	如果在两台以上的电脑里安装同一个编号的程序，程序将产生爆炸，那就会中断程序运行。

Step 8 按＜Next＞按钮。

Step 9 安装正在进行，请等到结束。



Step 10 按＜Finishi＞按钮，完成呼叫中心程序的安装。

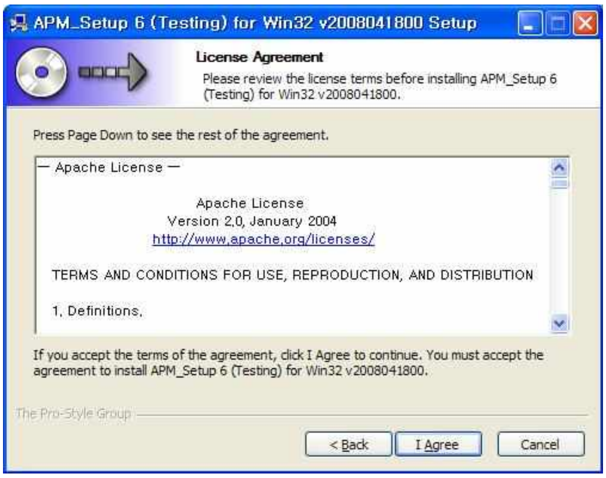
2.2 安装管理中心程序

Step 1 把程序CD盘放在CD-ROM里，画面上出现Setup时，点击‘管理中心程序安装’就可以。

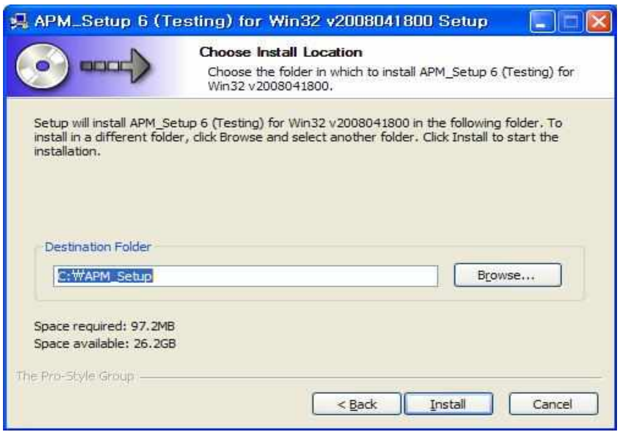
Step 2 选择语言。按＜OK＞按钮。

Step 3 开始安装。 按＜Next＞按钮。

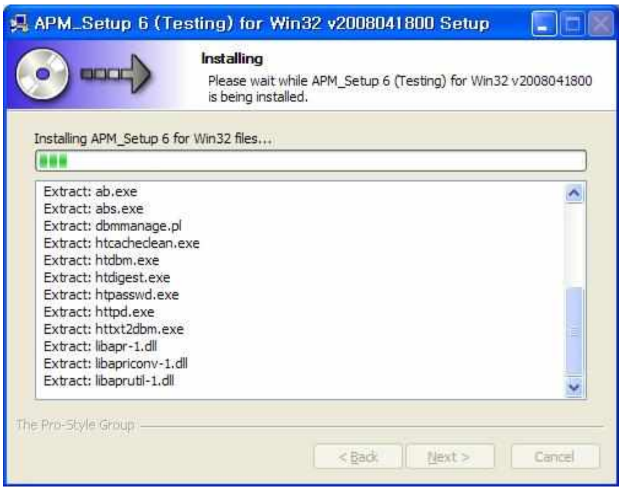
Step 4 按＜同意＞按钮。



Step 5 选择安装位置， 按＜安装＞按钮。



Step 6 正在安装， 请等到结束。



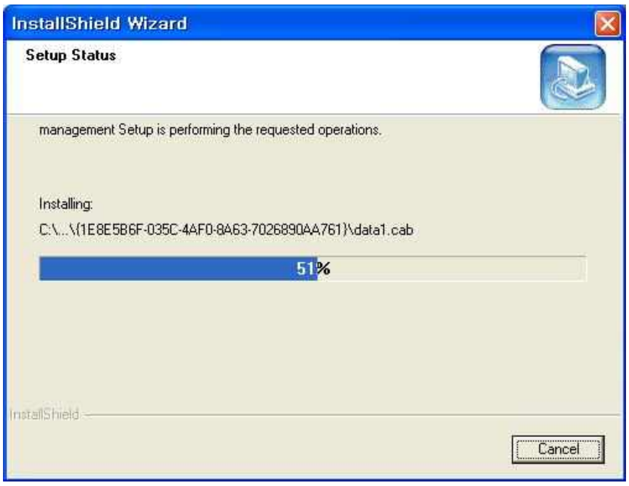
Step 7 安装完成。按＜结束＞按钮。

Step 8确认MySql是否在运行中。

Step 9 输入用户名字和Unicall/复合代理产品编号，按＜Next＞按钮。

Step 10 按＜Next＞按钮。

Step 11 安装正在进行，请等候。



Step 12　按＜Finish＞按钮，完成管理中心程序的安装。

2.3 来电显示器的安装

根据‘来电显示器安装说明书’安装就可以。

2.4 重新安装

指程序升级或者是Unicall/复合代理程序不能正常运行时，删除现有程序，重新安装的情况。

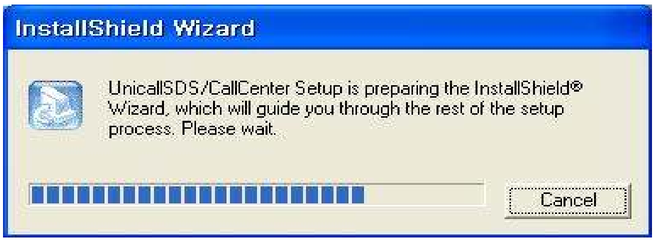
① 重新安装呼叫中心程序

◆ 删除呼叫中心程序

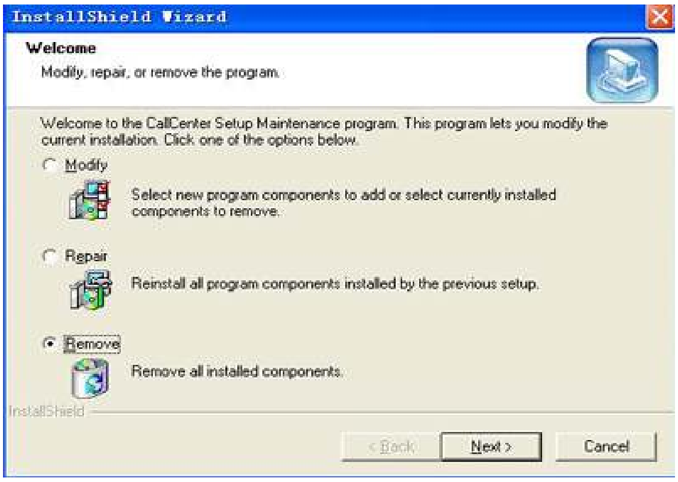
※　下面为Windows　XP删除方法。其它Windows只是画面构成不同而已，删除方法是一样的。

step1　Windows画面(开始－＞程序－＞复合代理_呼叫中心)里按＜代理驾驶_呼叫中心 删除＞。

step2 为删除作准备， 请稍等。



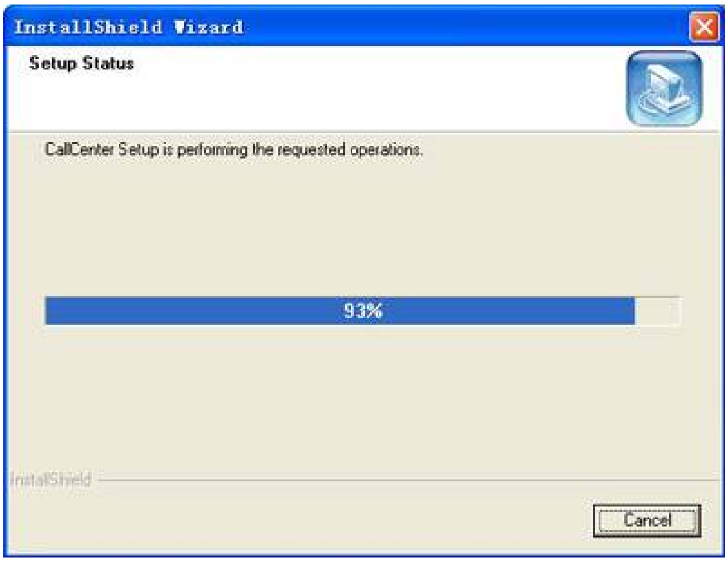
step3 选择Remove之后， 按＜Next＞按钮。



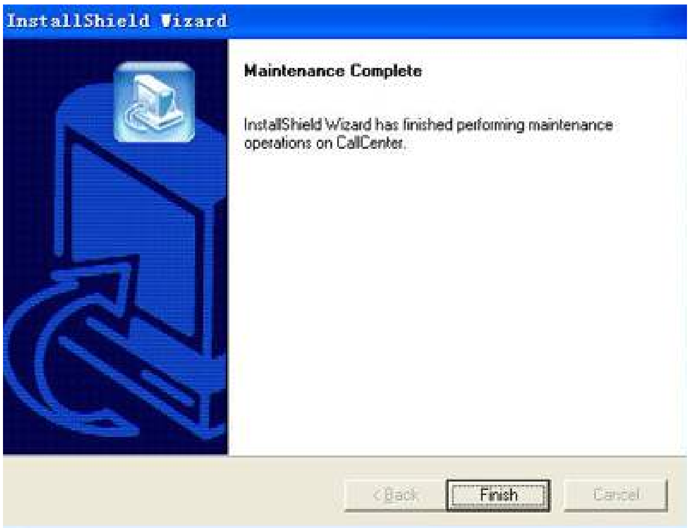
step4 按＜确认＞按钮。

step5 按<Ignore>按钮。

step6 正在删除， 请等到结束。



tep7 删除完成画面， 按＜Finish＞按钮。



step8 在 Windows 画面(开始 -> 程序)上确认是否删除了代理驾驶程序。

Step 9 即使删除程序，DB不能删除的情况下，在主机里重新安装原来程序时，原有的DB有可能继续使用。要完全除去DB的话，在Windows 画面(开始 -> 程序 ->附加程序)上点击Windows 资源管理器⇒在 'Windows 资源管理器'上C:₩Program Files₩KMT₩代理驾驶

◆ 呼叫中心程序重新安装

2.1 按呼叫中心程序重新安装

② 管理中心程序中心安装

将管理中心程序升级或者管理中心程序服务器不能正常运行时，要删除现有管理中心程序后，重新安装的情况。

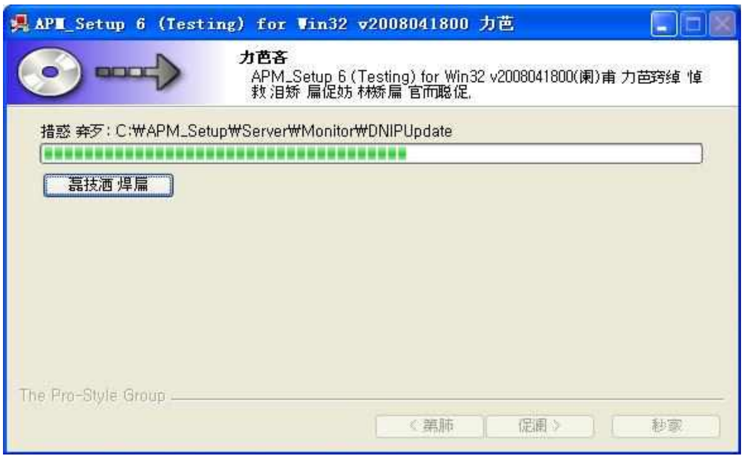
◆ 管理中心程序删除

※下列是在Windows XP上删除的方法。 其它Window 环境(7版)只是画面构成不同而方法是一样的

Step 1 Windows 画面(开始→程序→APM_Setup 6 (Testing) for Win32)上点击 <Remove APM_Setup 6>。

Step 2 按<出去> 按钮。

Step 3 正在消除中, 请等到结束。



Step 4 选择 <Yes>, 连文件夹一起删除。

Step 5 完成删除画面。按<마침>按钮。

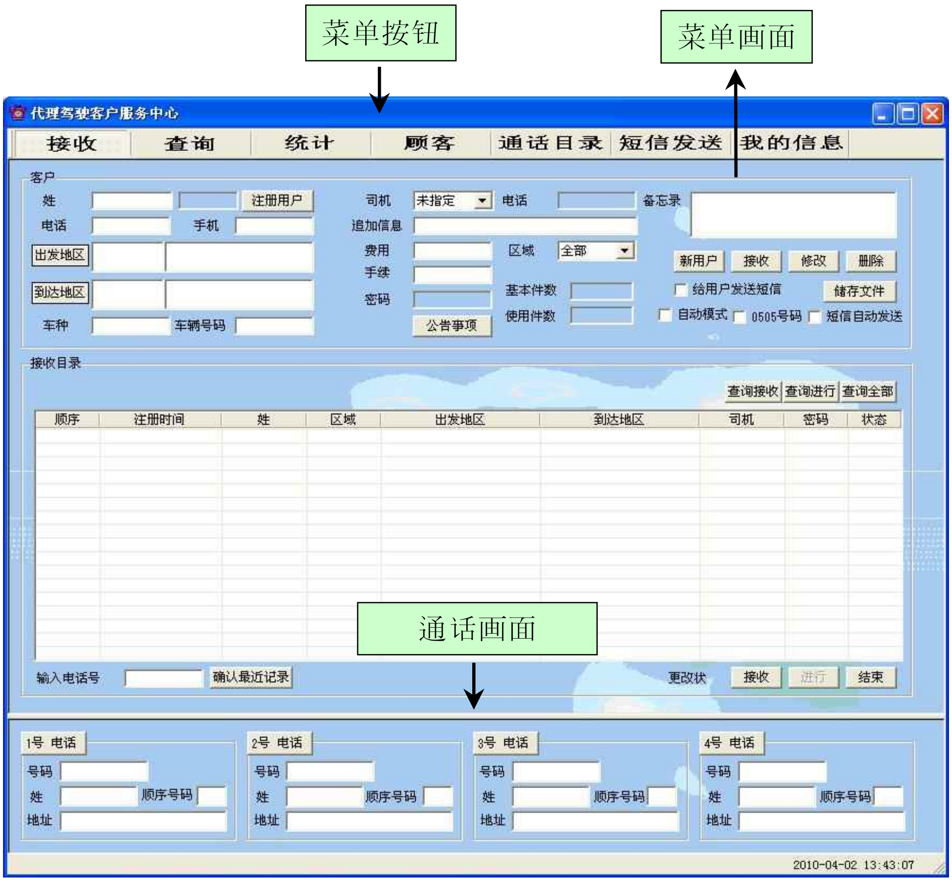
◆ 重新安装管理中心程序

<u>2.2 按管理中心程序安装的顺序重新安装。</u>

3. 开始

3.1 基本画面

下面是Unicall/复合代理程序的基本画面及构成因素。要很好使用Unicall/复合代理程序的话，有必要熟悉Unicall/复合代理程序的基本画面。



◆ 菜单按钮和菜单画面

点击各菜单按钮，出现各菜单功能的画面时，所选择的菜单按钮以较浅的颜色来表示，能看出是正在运行的画面。基本画面的菜单画面为“接收画面”。

◆ 通话画面

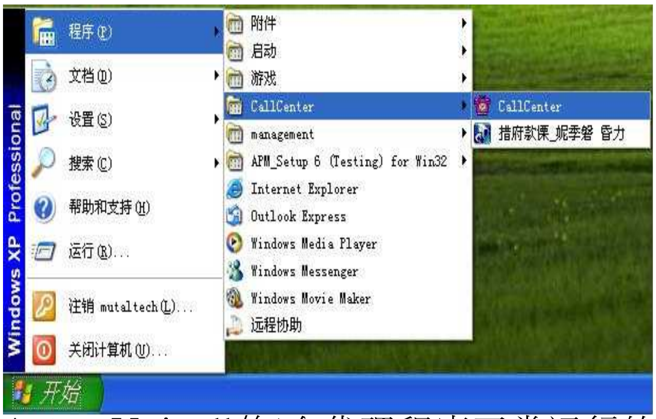
表示打进来电话人的信息和来电顺序。

3.2 开始

安装以成功结束的话，在桌面上连续点击 并运行程序。

◆ 如果在桌面上没有

， Windows 画面(开始 → 程序 →联合代理 –呼叫中心)点击联合代理 –呼叫中心并运行就可以了。

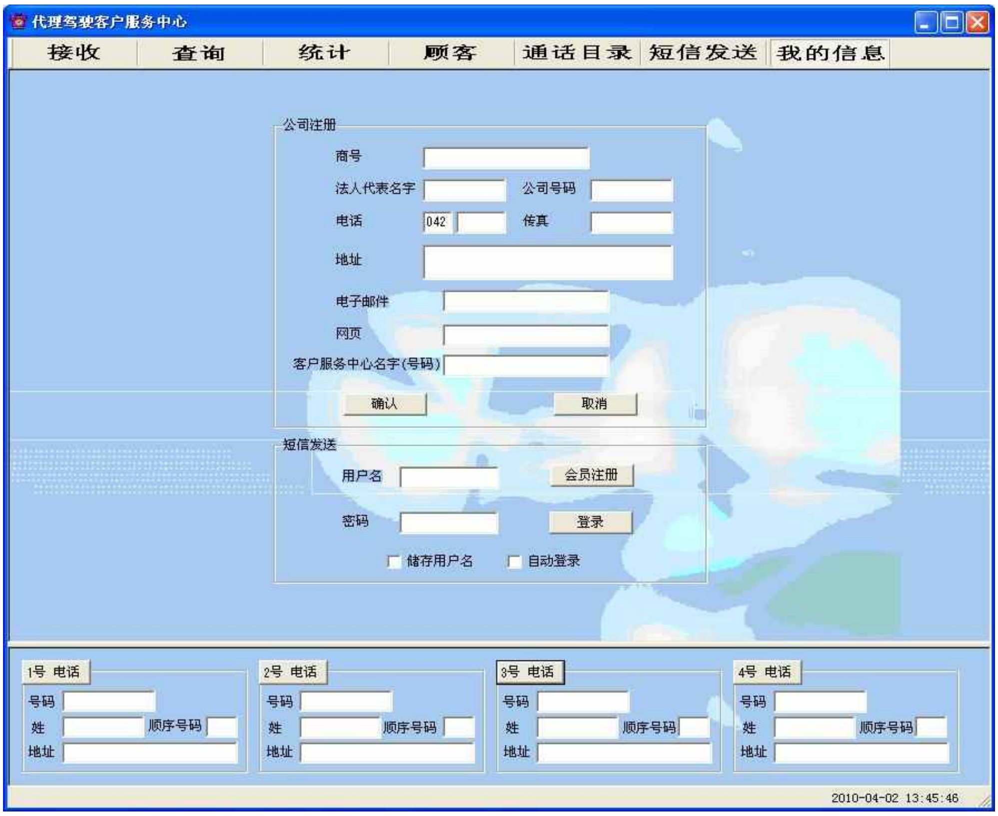


◆ 如果Unicall/复合代理程序正常运行的话，基本画面就会出现。

3.3 设置

Unicall/复合代理程序使用前，设置的输入是必须的。

① 我的信息



◆ 公司注册

这是公司信息注册的部分。输入商号、法人代表、公司编号、总机、传真、地址、电子邮件、网页。

◆发送短信

为了给对方发送短信登录的部分，　没有注册会员的情况下点击“会员注册”按钮，先要注册会员。

-储存用户名: 不用每次登录的时候输入用户名。

- 自动登录: 点击自动登录后，每次程序结束重新运行时，不用再登录。

② LAN 环境

◆ LAN 连接

---使用回线共有器时，　在厂商提供的程序中设置管理中心和呼叫中心就可以了。

4. 使用

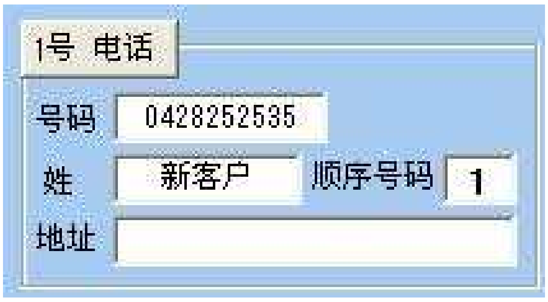
Unicall/复合代理能管理客户、预约、营业等项目，要想有效地使用这个系统，有必要熟悉各个功能。

4.1 通话

① 接电话

◆ 一台电话打进来的情况

1. 客户用代驾公司指定的电话号码给代驾公司打电话。



<客户>

<新客户>

2. 在指定电话画面的通话画面上出现客户的基本信息。

3.拿起电话进行通话。按指定的‘X号码电话’按钮，画面会自动换成接收画面，在这个画面上会出现客户的详细信息，这样在通话中可以进行客户管理和预约管理。

4. 放下电话机就可以结束通话。

◆ 两台以上电话打进来的情况

1. 客户用代驾公司指定的电话号码给代驾公司打电话。
2. 在指定电话画面的通话画面上出打进来电话的顺序号和客户的基本信息。
3. 参照顺序号和客户的基本信息，拿起指定电话进行通话，按指定电话号的电话按钮。
4. 其余的电话，第三者或者适当的人接通电话，记录必要的内容之后，就可结束通话。

参考	指定电话画面的客户基本信息是按下指定电话号码的按钮，或下个来电时，可以自动消除。这时，通话画面的顺序也按来电顺序重新整理。

4.2 客户管理

管理客户的信息和标志出来，就能知道新客户及现有客户的信息，有用各种条件搜索的功能。

① 客户管理

◆ 客户注册

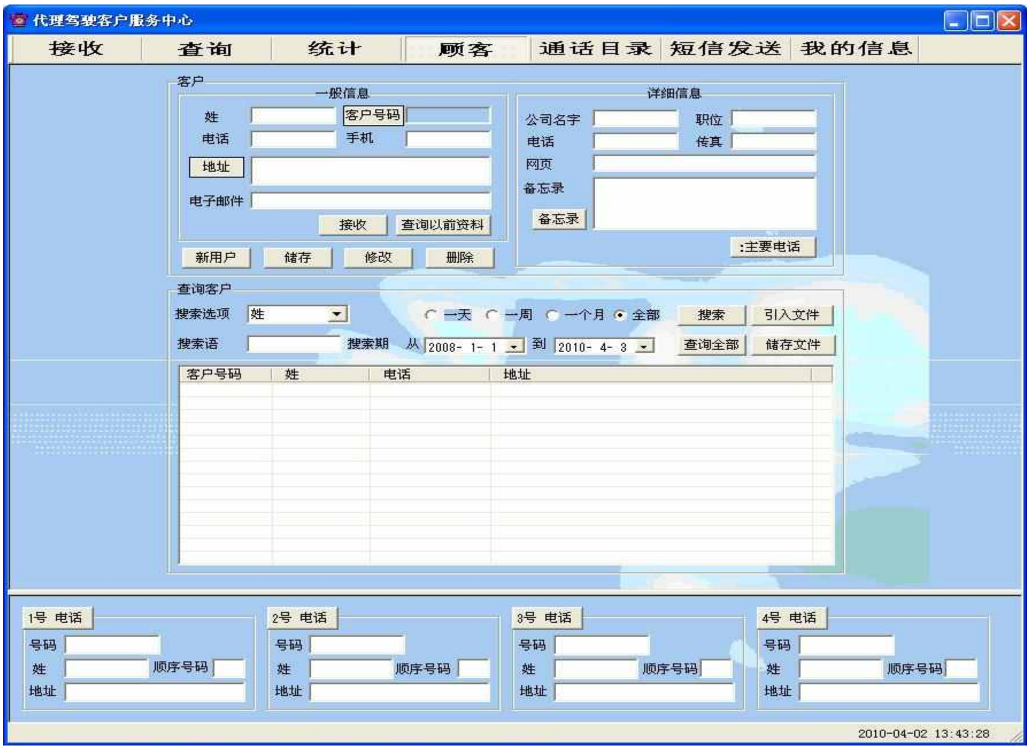
– 新客户注册

点击"新用户" => 输入客户的一般信息和详细信息 => 点击"储存"

· 在通话画面上，按下"X号电话"按钮之后，在接收画面按下‘用户注册’，用户注册结束。

– 现有文件转换注册

参照4.5 附加功能的 ⑥ 资料。



<用户画面>

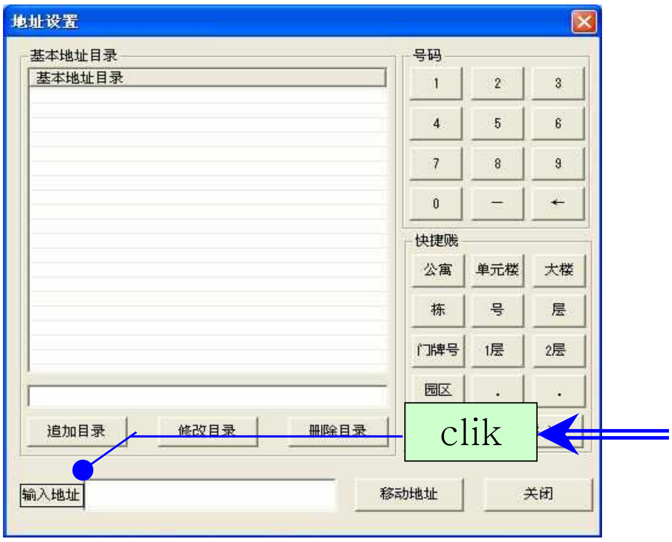
◆ 输入地址

– 直接输入地址

在地址栏里直接输入

– 使用地址设置按钮输入地址

点击‘地址’=> 利用‘追加目录’输入(点击基本地址目录，可以修改和删除)经常使用的基本地址(直接输入或者点击‘地址输入’栏查找所需的地址)=>在‘输入地址’栏里输入基本地址(点击基本地址目录或者在‘地址输入’栏查找所需的地址)和详细地址(输入基本地址后使用键盘或快捷键直接输入)=>点击‘移动地址’=> 在“用户画面”的‘地址’栏里自动输入地址。



<地址查询画面>

<地址查询画面>

◆ 寻找客户

– 用搜索选项查询

在‘搜索选项’里的姓名、电话号码、地址中选择=> 输入搜索语 => 点击‘搜索’(搜索语部分一致也能搜索)

· 在**搜索选项里选择日期** => 选择搜索期间 =>点击‘搜索’

– 查询全部客户

点击‘查询全部’就能看到所有注册的全部客户。

◆ 客户信息修改及删除

– 修改

在客户目录里选择要修改的客户=>修改内容 => 点击‘修改’

- 删除

在客户目录里选择要删除的客户 => 点击‘删除’

◆ 客户号码管理

点击‘客户号码’输入区分者和位数后使用。(例:区分者AA, 位数是4时, 注册客户的时候, 在客户号码里输入AA就变成AA0001的客户号码了。再输入AA的话就变成AA0002了)

◆电话号码追加注册

在客户目录里选择客户=>点击‘主要电话 ’=> 注册电话号码(一般电话和手机均可)

◆ 备忘录管理

点击‘**备忘录** ’=> 追加输入的新记录, 也可以删除或修改现有的记录。注册记录同时日期和时间也一起储存。

◆ 查询以前的资料

点击‘**查询以前的资料**’**栏, 可以查询注册时间, 始发地, 目的地, 代驾司机, 经由地及收费内容。**

4.3 预约管理

能迅速、有效地处理客户的预约, 并把预约, 进行, 结束的状况显示出来, 以姓名和代驾司机为单位进行查询和确认。

① 接收

<接收画面>

◆ 开始接收

– 在预约画面上接收

在打来的电话中，点击‘XX号电话’，把客户信息显示在接收画面上，这样马上就可以开始预约。

– 在客户目录上接收

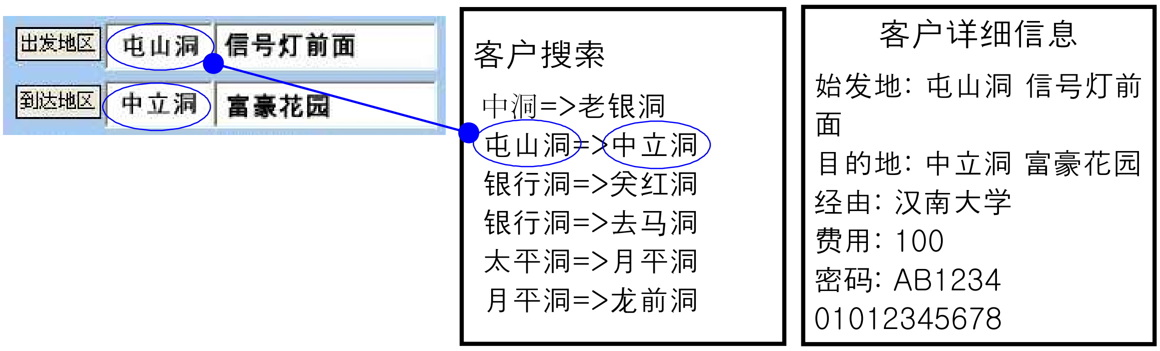
在客户目录上选择客户后，点击“接收”，画面就会换成‘接收画面’。

◆ 作预约书

– 输入始发地和目的地

现有接收过的客户，最近接收过的地址会自动显示。

点击“始发地”，先搜索地址，再选择，之后直接输入详细地址。



如跟上面一样输入的话，代驾司机的手机上就会显示跟右上方的一样画面。

– 选择代驾司机

一般来说，代驾司机用手机连接互联网，就能自动被选定。

– 输入经由地区和收费后，再点击接收

点击接收按钮后，在接收目录里注册，这样代驾司机在自己的手机里就能看到并选择搜索的客户。

◆ 修改及删除接收内容

– 修改接收内容

在接收目录里选择客户 =>修改接收内容 => 点击‘修改’按钮

– 删除接收

在服务目录里选择客户=> 点击‘删除’按钮

◆ 确认接收内容及变更状态

–确认接收内容

在接收目录中选择客户 => 确认该客户的接收内容。

– 变更接收状态

- 变更用户：在接收目录里选择客户 => 点击变更状态的按钮‘接收’，‘进行’，‘完成’按钮。
- 自动变更：代驾司机用手机在目录上进行接收时，自动变更成‘进行’

代驾司机用手机完成服务时，自动变更成‘完成’。
点击“给代驾司机发短信”，自动变更成‘进行’。
点击“　向客户发送短信”，自动变更成‘完成’。

• 自动升级的时间为10秒，每次按接收、进行、完成及查询全体按钮时能自动升级。

- 查询接收-以状况为单位

• 查询接收的按钮：只显示状况已成为接受的目录。
• 查询进行的按钮：只显示状况已成为进行的目录。
• 查询完成的按钮：只显示状况已成为完成的目录。
• 查询全体的按钮：跟状况没关系，显示全体目录。

◆ **输入**公告事项

按“公告事项　”**按钮**=> 如有发送给代驾司机的短信，同时输入题目和内容。代驾司机能在手机上确认公告事项 。

② 查询

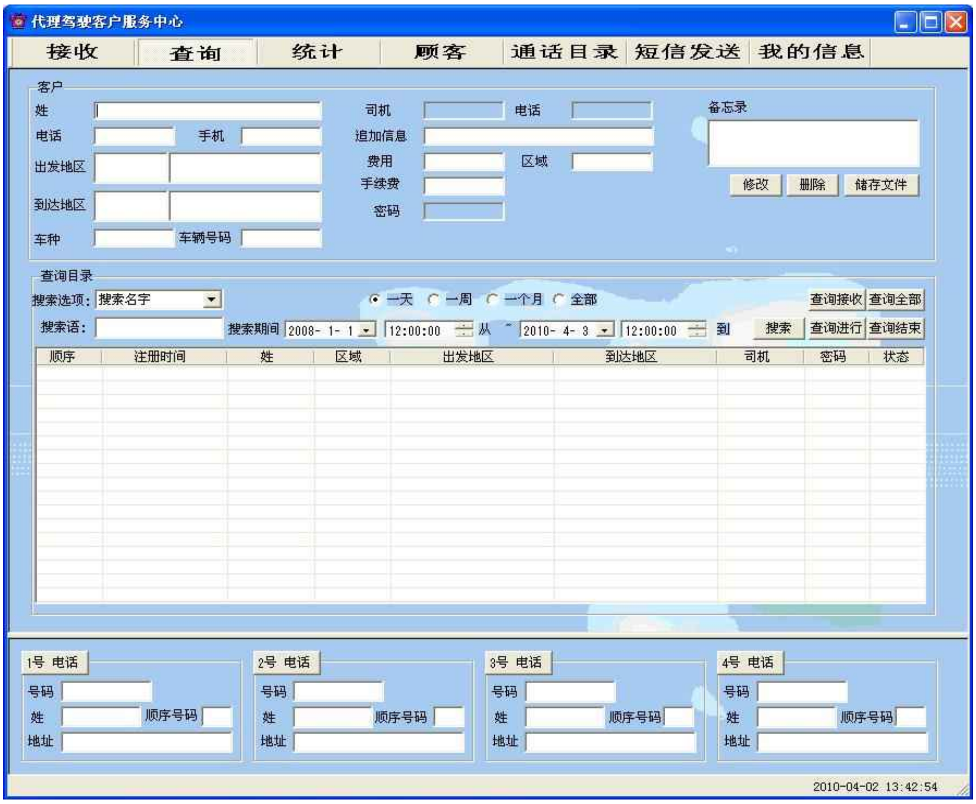
◆ 查询目录

- 以搜索选项进行查询

在搜索选项栏搜索姓名//代驾司机//在日期搜索里选择 =>选择搜索时间(选择一日基本上以当日白天12点开始到第二天12点为止)=> 点击搜索按钮

– 查询全体

选择‘全部’后, 按搜索键, 就可以看到注册的全部客户。



<查询画面>

◆ 修改及删除接收内容

–修改接收内容

在接收目录上选择客户=>修改内容 => 点击‘修改’键

– 删除接收

在服务目录中选择客户 =>点击‘删除’键

◆ 确认接收目录及更改状况

参照接收①的◆确认接收目录及更改状况。

4.4 销售及营业管理

显示销售特性和以时间为单位的详细销售量及销售额, 分析所要的信息并能有效地管理销售及营业。

在菜单键上选择"统计"就会出现"统计画面"。

◆ **按项目分析销售额**

•在分析项目中选择以客户为单位/以代驾司机为单位/总额–以日期为单位/总额–以月为单位 =>在日期和时间中选择=>点击‘分析’键, 在‘分析内容’中就会出现分析结果。

<分析画面>

◆ **打印分析内容**

要打印有关分析项目中的分析内容, 点击‘打印键’就可。

4.5 附加功能

指既有选择性又有附加使用的功能。使用附加功能, 能以多种多样的, 有效的, 简便的方式管理客户。

① 通话目录

显示去电, 来电及未接电话等最近通话目录。在菜单里选择"通话目录"就会出现“通话目录”画面

<通话目录画面>

◆ 确认通话目录

在别的画面上往“通话目录画面”移动时，从最近通话目录开始，到最新内容依次显示出来，而现在画面为“通话目录画面”时，点击‘查询全体’键，画面升级后显示出来，在通话目录上把姓名，电话号码，来电时间，还有以来电为单位的电话同时显示出来。在通话目录中选择项目，就能把所属目录的客户信息显示出来。

◆ 删除通话’目录

在‘通话目录中选择项目 => 点击‘删除’键

② 发送短信

在“我的信息画面”上点击‘用户注册’键，用户注册后，登录的话，就可以使用发送短信的功能了。在菜单键上选择“短信发送”，“短信发送画面”就会显示出来。

◆**输入接电人**

– 搜索客户 => 在目录中选择客户 => 点击‘选择’键(可以选择多名)

– 重新输入接电人

点击‘删除’键 =>运行“**输入接电人**”

<短信发送画面>

◆ **输入内容**

在‘发送内容’窗里输入要发送的短信。输入可能的字数是韩国字40字，英文80字，在‘其余文字’中显示可发送的字数。

–重新输入内容

按‘重写’按钮时，能消除‘发送内容’栏，那就可以重新输入。

◆ **发送短信**

点击‘发送’键(可以同时发送给输入在‘接受人’栏里的所有人)

⑥互换资料

◆ 互换CSV 文件

所有 CSV 文件资料通过互联网可以相互交换。

- 储存CSV 文件

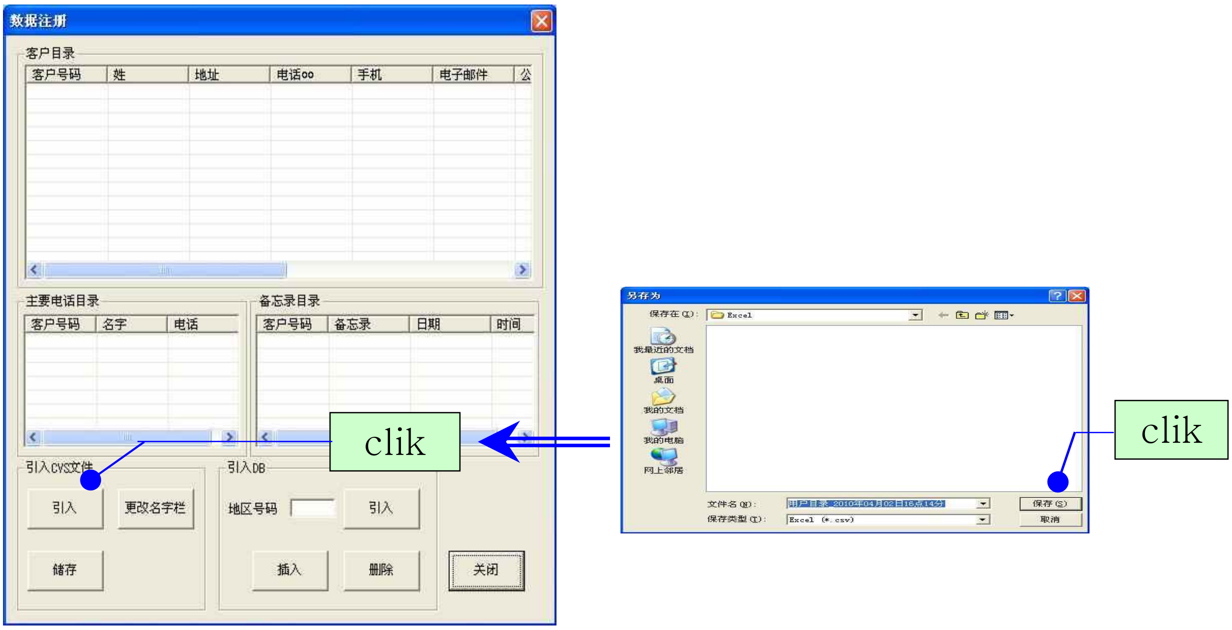
在客户, 接收, 查询目录里, 点击 ‘储存文件’ 按钮=> 选择储存路途和 .csv => 点击‘储存’按钮, 转换成 .csv 文件储存起来时, 参照储存文件名字的日期和时间而生成。

例)“客户目录-2006年03月16日14时21分 .csv ”

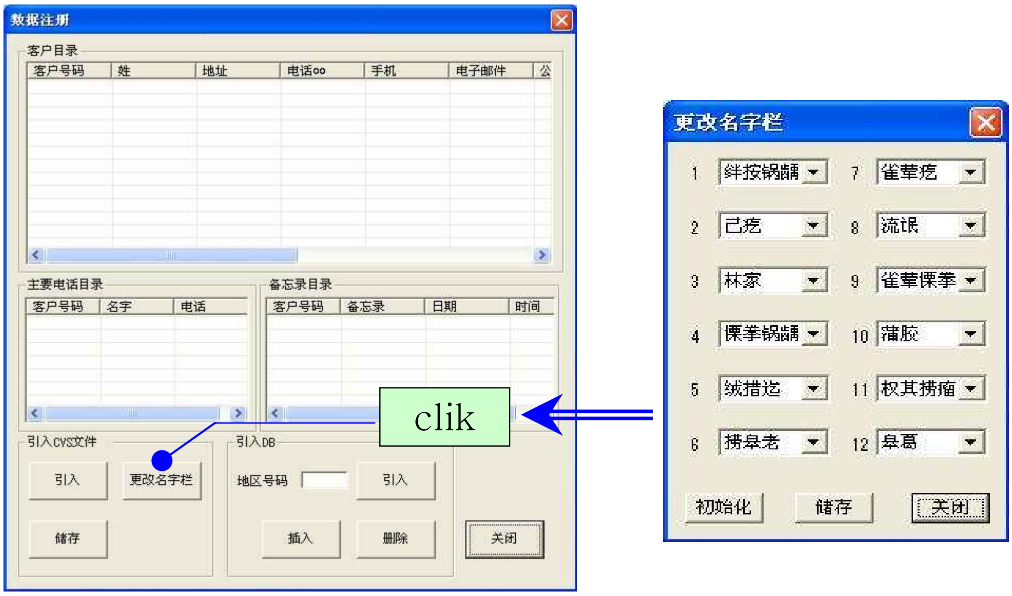
- CSV 文件转换

转换现有的 .csv 文件就可以进行注册。在“客户画面”上点击‘引入文件’按钮, ‘资料注册’窗口就会显示出来。

点击‘引入文件’按钮=> 选择引入的文件 => 点击‘打开’按钮



文件内容会在资料注册窗口上显示出来。点击‘更改名字栏’按钮, 在‘更改名字栏’里选择有关目录后, 储存。点击‘初始化’按钮, 名字栏变成初始状态。



点击‘储存’键，文件内容就会储存在对方目录里。

◆ 互换电子表格

– 储存电子表格

在客户，接收，查询目录里，点击 ‘储存文件’按钮=> 选择储存路途和 .xis => 点击‘储存’按钮，转换成 电子表格文件储存起来时，参照储存文件名字的日期和时间而生成。

例）“分析内容_接收信息_2006年03月16日14时21分.xls”

– 电子表格转换

把现有**电子表格的信息转换成客户信息的同时，在未联网时转换也可行。**

5. 管理中心

5.1 运营管理中心

管理中心是指综合全体呼叫中心的接收功能并进行管理的功能和管理有关代驾司机全部信息的功能。代驾司机的充值金额也在这里进行管理。

① 接收功能

通过各呼叫中心接收的客户代理驾驶的请求进行接收处理的功能。详细的内容, 参照4. 3预约管理的①接收栏。

② 代驾司机管理功能

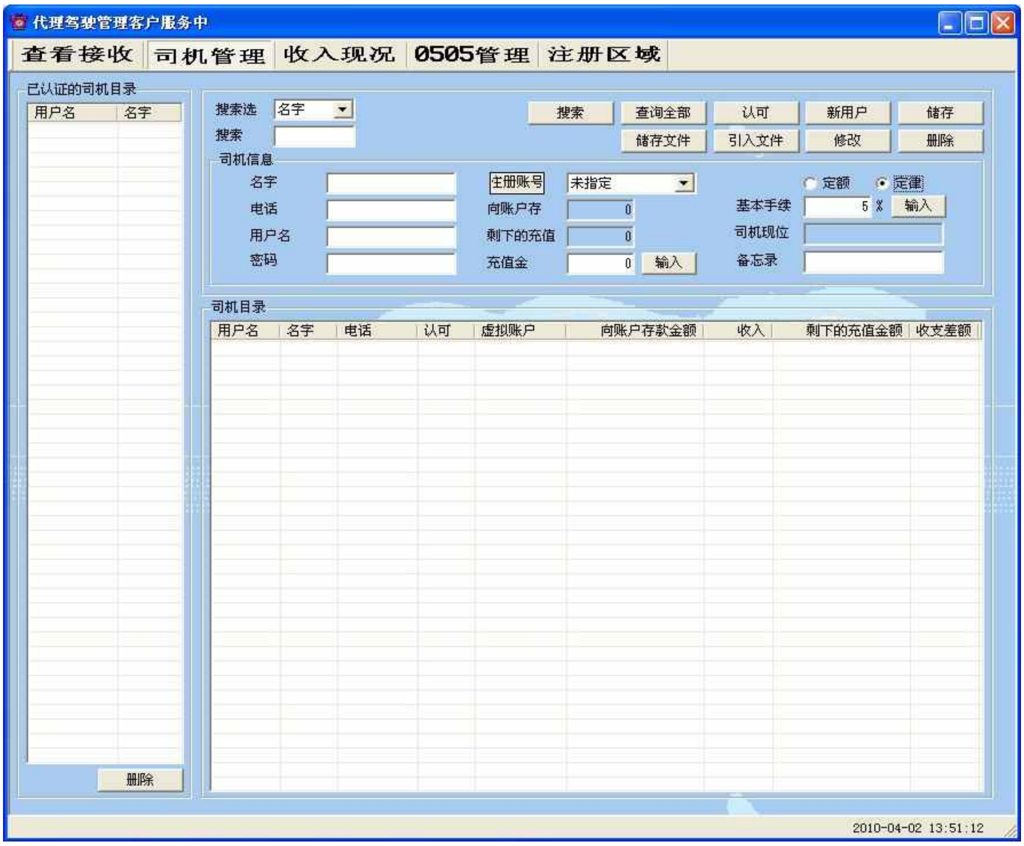
管理全体呼叫中心所属的代驾司机的信息。所属的代驾司机在自己的手机点击时, 分配并处理客户的呼叫信息。

◆ **注册**代驾司机

在接收画面上点击"代驾司机"按钮=>输入代驾司机的名字, 手机号码, 用户名, 密码和其它注册事项(用户名和密码是代驾司机使用手机登录互联网时所需的)

◆ **在文件里储存**代驾司机的内容 / 引入

在代驾司机管理窗口上点击'引入文件'按钮=>选择引入的文件=>点击'打开'键



◆ **认证处理**

在注册的的代驾司机中，为能安全正常作代理驾驶工作，必需作认证。只有认证的代驾司机可以用手机登录互联网。选择要认证的代驾司机，按下“认证”按钮后，代驾司机会在“已认证的代驾司机目录”中显示出来。

◆ 代驾司机费用管理

在代驾司机管理窗口上会显示代驾司机代理驾驶的费用。选择要往公司存款的代驾司机，输入存款额，差额就会显示出来。代驾司机代理驾驶的费用在‘查询画面’以结束状况储存的记录，会以合计的形式显示出来。存款额全部存进来的代理驾驶，删除结束记录时，在“收入”项目中其金额才不会显示出来。

◆**充值金额管理**

充值金额不足于管理中心设定的每次代驾手续费的情况下，就会变成不认证的状态，这时代驾司机在手机上就不能接收管理中心发出的任何信息(在管理中心强制性认证时，接收才有可能)。充值金额必须在管理中心设定的每次代驾手续费以上的情况下，代驾司机才可以认证并在手机上接收信息。

5.2 使用手机

在各个移动通信公司的手机互联网上，选择直接输入网址。一般情况下IP地址是安装Unicall/复合代理系统的电脑IP地址。

输入网址并确认后，就会出现登录画面。输入自己的用户名和密码就可以登录。

Unicall/复合代理
需要登录
用户名:123456
密码：******
确认

输入网址和登录，同下面一起可以同时进行。
网址/?id=用户名 &pw=密码
这种方式如在收藏夹上把网址和用户名登记后使用时，非常有利，一次点击就能连接成功。

1. 客户搜索选择

菜　单
1. 客户搜索
2. 接收
3. 完成
4. 公告事项
5. 我的信息
6. 结束

客户搜索
中洞=>老银洞
屯山洞=>中立洞
银行洞=>关红洞
银行洞=>去马洞
太平洞=>月平洞
月平洞=>龙前洞

客户搜索
始发地: 屯山洞 信号灯前面
目的地: 中立洞 富豪花园
经由: 汉南大学
费用: 100
要接收吗?
确认

客户详细信息
始发地: 屯山洞 信号灯前面
目的地: 中立洞 富豪花园
经由: 汉南大学
费用: 100
密码: AB1234
01012345678

*接收时，先前接收的客户服务必需结束，后来的客户才能接收。如果还有没有结束的客户，就会出现“服务结束后再接收”的短信，这时在菜单上点击2．接收，结束服务就可以了。

2. 接收选择

菜单
1. 客户搜索
2. 接收
3. 完成
4. 公告事项
5. 我的信息
6. 结束

客户详细信息
始发地: 屯山洞 信号灯前面
目的地: 中立洞 富豪花园
经由: 汉南大学
费用: 100
密码: AB1234
01012345678

完成服务

3.选择完成

菜单
1. 客户搜索
2. 接收
3. 完成
4.公告事项
5. 我的信息
6. 结束

→

完成目录
1. 屯山洞=>中立洞

→

客户详细信息
始发地：屯山洞 信号灯前面
目的地：中立洞 富豪花园
经由：汉南大学
费用：100

* 结束目录只出现一天，只显示当天中午12点到第二天中午12点的目录。

4. 公告事项选择

菜单
1. 客户搜索
2. 接收
3. 完成
4. 公告事项
5. 我的信息
6. 结束

→

公告事项
1. 7/15
祝贺开业!!!
2. 7/24
安全教育

→

公告事项
7/24
安全教育
今天有安全教育。

Unicall®/复合代理

虚拟帐户充值! 国外呼叫中心也可行!

(株)韩国MUTALTECH
韩国京畿道广州市京案洞55-10 辉鹰代理驾驶软件公司
Tel : +82-70-7135-6782 Fax : +82-31-622-9835
中文咨询 : +82-10-9733-9888